

天主教輔仁大學社會學系學士論文

指導老師：曾凡慈

誰來關心助人者？社工員情緒勞動面向初  
探

Who will care helpers? A preliminary study of  
emotional labor of social workers

學生：陳凱甯撰

中華民國一百零一年十二月

天主教輔仁大學社會學系學士論文

誰來關心助人者？社工員情緒勞動面向初  
探

Who will care helpers? A preliminary study of  
emotional labor of social workers

學生：陳凱甯撰

指導老師簽名：

中華民國一百零一年十二月

系所章戳：

## 謝辭

寫論文的過程中最期盼的一刻應該是寫謝辭的時後吧，如今總算來到這一刻了。

這份論文能夠完成是得到了很多人的協助，感謝我的指導老師曾凡慈老師，論文主題的靈感便是來自於老師教授社會學理論(二)的課堂教材，老師也在指導我的過程中不時要忍受我一些語意不清的敘述及莫名的擔憂，感謝老師總是很有耐性的看我的文章及細心解答我的問題外加上不時的鼓勵。論文的受訪者林先生、花、Q、琪願意接受我的採訪並且提供我寶貴的資料，讓我能完成論文。謝謝同組的學妹大毛、詩涵、誼雯、思穎、思帆、凱晴，有時團督時都會互相提供意見。我親愛的高中友人德克先生、文文先生、大學姐妹白白、點點、雨傘都是我論文卡關或是只是單純想找人訴說寫論文的心酸時的好聽眾，感謝他們的精神陪伴。對我的家人，感謝父母願意包容我任性的學涯規劃，謝謝弟妹對我的鼓勵。

最後希望這份論文能使有聽到或看到的人也一起關心社工員的勞動情形。

## 摘要

本研究以社工員的工作壓力為出發點，探討社工員在工作時產生的「偽裝」形成情緒勞動的過程及這樣的「偽裝」使社工員產生出前台與後台之分，透過訪談四位在不同領域工作的社工員，以分析社工員產生情緒勞動的原因、生成情緒勞動的過程、社工員前台後台與私領域間的相互影響，並發現社工職業勞動的根本。

本研究發現社工員的情緒勞動是因為養成社工員過程中教育的根深蒂固及職業的特質要求，情緒勞動已成為社工員的勞動本質，與典型的情緒勞動形成原因為商業化的高度競爭有所不同。

本研究也發現社工員在工作中所產生的這些負面情緒及情緒勞動都會使社工員產生前台與後台，在前後台與私領域之間的情緒劃分易產生情緒耗損，但情緒勞動為社工員工作的必要狀態無法避免，可由外在的協助來減低社工員的情緒傷害，社工員職場中的人際關係是否良好、同事之間是否能夠齊心協力以及社工員工作機構的價值觀是否能鼓舞社工員對於社工員的情緒能有緩解與激勵的作用。

# Abstract

The study allowed researcher to explore social workers' emotional labor and the front/back condition from their work. I interviewed four social workers who had been working in different fields to analyze the reasons why social workers tend to have emotional labor and to understand the process of emotional labor and the interaction between front/back and the private spheres of the workers. Researcher found the basic of their work.

Researcher also found that emotional labor is fundamental to social workers because of the education they receive and the job characteristics, different from classical emotional labor for business competition.

Researcher also discovered that social workers' negative emotion and emotional labor from their work both produce the front/back condition and burn-out. However, emotional labor is inevitable for social workers. To reduce their emotional harm, they need external assistance such as an ideal interpersonal relationship in their workplaces, the cooperation between colleagues, and encouraging values of the workplaces to mitigate and stimulate the social workers.

## (一)章節目次

壹 緒論.....	1
第一節 研究動機與背景.....	1
第二節 研究問題.....	3
貳 文獻探討.....	4
第一節 情緒工作到情緒勞動的起源與探索.....	6
第二節 Goffman 劇場理論.....	6
第三節 相關經驗研究.....	8
參 研究的方法及步驟.....	10
第一節 研究方法.....	10
第二節 研究架構.....	10
第三節 研究步驟.....	11
肆 研究結果分析.....	13
第一節 一觸即發的情緒變化.....	13
第二節 台上與台下一社工員的兩樣情.....	20
第三節 掌聲與喝采—社工員的資源.....	28
伍 結論與檢討.....	32
第一節 研究發現.....	32
第二節 社工教育的缺失.....	34
第三節 研究限制.....	35

## (二)表格目次

表 3-1 訪談對象基本資料表.....	10
----------------------	----

## (三)圖形目次

圖 3-1 研究架構.....	11
圖 3-2 研究步驟.....	12

## 壹 緒論

### 第一節 研究動機與背景

2010年4月中旬一起母攜女燒炭自殺身亡事件於社會輿論上興起關注，社會工作者的角色也被大眾所關注。除了指責社工員疏失之外，也於大眾面前揭開了社工工作環境及壓力巨大的事實，以及社工人力短缺，據調查台灣社工人力與其他先進國家相比偏低，台灣平均每位社工需服務3000名民眾，為美國的6倍、香港的3倍(張紉、林萬億、王永慈，2003)。中央政府也開始積極回應台灣社會工作專業協會自2002年便提出的社工人力增聘提倡行動，於2010年對外宣布通過「充實地方政府社工人力配置及進用計畫」。

增聘人力的需求看出了社工人員人力不足工作壓力過大的現象，2011年5月4日中國時報一篇〈三高壓力大 社工分享甘苦談〉的新聞報導中就指出在2011年5月3日桃園縣舉辦的桃園縣家庭暴力暨性侵害防治中心的實務經驗分享會中與會社工員戲稱社工本身有三高，分別為「高案量、高工時、高壓力」。社工的工作實際情形及面臨到的困境由以下一段話可看出：

「很沈重、很煩、很累、每天都有突發狀況如同踩地雷、無力感、工作項目多、工作量大、工作時間長、一個大泥沼、缺乏正向支持、工作危險高、想離職…」(汪淑媛，2008)。上述為2008年汪淑媛的國科會計畫〈社會工作職業風險因應策略與保護因子研究〉的研究報告內容，同一份研究中也指出了94%的社工員面對工作感受到壓力，而87.5%的社工員有情緒調適上的問題。工作壓力負荷沉重，連帶促成了社工界的高流動率，社工系學生畢業後從事社工比例平均約五成五(55.21%)，之後會有二成八的流失率(27.75%)，留任的人中又約有30%會考慮離開社工職業，離開後還願意再投入者不多(鐘美智，1996；許祖維，2007)。人力吃緊下又有高流動率，如此形成一惡性循環周而復始，工作壓力自然也不會減輕，更何況社工的工作中與案主互動便佔了很大份量，由社工龐大的工作壓力中也能知道與案主之間的互動有時會形成壓力源，直接的面對面互動過程中有時社工員情緒層面也必受到影響，如廖貽得的形容：

「近年來，掛在「傳送關懷的使者」嘴角的微笑似乎越來越少，所謂「助人重生的快樂」，取而代之的是基層社工員的高離職率、高流動率與工作耗竭、替代性創傷帶來的疲憊和無力感。」(廖貽得，2011)。

此外，在大學養成社工員的教育中，可以發現社工的三大基本工作法，個案工作、團體工作、社區工作，其核心價值都是必須直接與案主群面對，透過會談技巧、方案設計等方法與案主(群)一起解決問題，在如此的方法之下可知社工員在從培養階段時就被訓練為必須與案主的直接互動，直至真正做一個社工員後都是必須維持這樣的工作方式，這樣的情境下本就容易產生情緒勞動，再加上中華民國社會工作專業人員協會頒訂的社會工作專業倫理守則中明訂社工員服務案主應有的基本態度及方法要為秉持愛心、耐心，這也代表著社工員服務時所應有的情緒及態度已被規定，更由此可看出社工員職業中情緒勞動的重要性。

本研究便是以社工員的工作壓力為背景，探討、關心社工員工作時所會產生的情緒勞動面向。

Hochschild 於 1983 年提出情緒工作(emotional work)，意指人對自己所有情緒的掌控、管理，以避免產生和一般社會預期情境不同的情況，而延此概念又產生出情緒勞動(emotional labor)一詞，指某一些工作會以情緒工作來交換報酬。

而社會工作者這樣的職業，便是一種需要情緒勞動的職業，端看 Hochschild 認為情緒勞務需有下列三點要件：

(1)與被服務者的即時互動 (2)在被服務者身上製造出一種情境狀態，使對方感激、害怕等等…… (3)允許雇主透過訓練、監控來控制員工情緒

社會工作者與案主之間的專業關係建立則是在情緒上及態度上與案主產生富有動力的互動，為一雙向、交互關係(Biesteck，張思忠、鄭基慧譯，1988)。並在此關係中社會工作者要做到與案主建立一友善關係，接納、尊重案主(潘淑滿，2004)。由此可看出社工員與案主之間會有著大量的情緒互動，而在即時互動上，Johnson 更指出此互動關係以與案主的會談形式上為主(Johnson，1995)。而與



案主之間互動的情境狀態也必需是讓案主感到溫暖可信任的。另外，一般社福機構服務的社工員都會有內部督導及外部督導定期聆聽、討論社工員的個案處遇情形並給出意見指導，這有時也會產生對社工員的情緒控制。另外，依著前文提到的專業關係敘述也能看出在一社工員的養成教育過程中情緒勞動之於社工員的重要性。

台灣近年來強調增聘社工，可見社工員數量需求增加，因此對於身為第一線助人者之一的社工員是需要對於其勞務探究的，而筆者因自身求學過程規劃，有許多與社會工作者互動經驗，並也至社福機構從事社工實習，經常可見社工員在工作、情緒上的無力，以及聽聞非社會工作者對於社工職業的情緒要求及期待，甚至於私領域中也會有此要求及期待出現。且因雖然 Hochschild 在提出情緒勞動時也認為社工員是一高度情緒勞動的職業，但之後針對社工員情緒勞動的研究卻鮮少有著墨，因此這構成筆者研究社工員情緒勞動面向的研究動機，以及希望可以透過此研究讓社工員對於自己本身的情緒勞動現象能更有了解，並且找出策略因應或建議之。

## 第二節 研究問題

本研究將焦點放至社工員的情緒勞動經驗及這些經驗是否會影響社工員的服務或是私領域，以及該如何因應社工員的情緒勞動。因此本研究有以下三個研究大題：

- (一) 社工員的情緒勞動經驗是如何的？
- (二) 社工員是否有前台與後台？是如何展現的？
- (三) 社工員能否有資源來因應這些因工作產生的情緒？

以上這些研究問題的必要性在於可以對社工員在工作過程中的情緒勞動有所認識，包括如何生成？種類是否不同？以及社工本身是如何因應這些狀況？這些研究問題也很有可能幫助發展出一種策略來舒緩社工員的情緒。

## 貳 文獻探討

### 第一節 情緒工作到情緒勞動的起源與探索

情緒工作(emotion work)和情緒勞動(emotional labor)是美國社會學家 Arlie Russell Hochschild 在她於 1983 年的著作 *The Managed Heart* 提出的名詞。以觀察空服員受訓時，所被教導的「微笑是資產並使用之」為開頭，點出有些工作除了身體上的勞動之外還要付出對於情感上的控制。

Hochschild 的研究中在對情感上的控制，包含了對情感的掩飾或是製造出某些情感。為什麼需要掩飾情感？Hochschild 提出了感覺規則(feeling rules)，這種規則很自然被社會上所接受，且每一個人也認為該如此。透過「我感覺如何？」及「我現在該如何感覺？」來界定並發現這些情感上的規則，包括情感的類型、程度、持續性等(Hochschild, 1983)。而情緒勞動其實就是奠基於感覺規則上，行動者所對自己的情感做出的偽裝，這種偽裝又被分為表面偽裝(surface acting)及深深偽裝(deep acting)，Hochschild 認為兩種偽裝的不同處在於是否能夠使用「想像力」，且認為表面偽裝如同 Goffman 在劇場理論(dramaturgy)所提及的行動者運用表情、肢體語言及其他外在裝飾來演出一樣，無法針對行動者個人內在情感連結，亦即，只不過是表面上的假裝。深深偽裝所需要的除了那些外在的表情肢體外，所要求的想像力是指一種努力營造、說服自己表現出什麼情感的過程。

感覺的規則、情感的偽裝這都為 Hochschild 所稱的情緒工作，當這些情緒上的掌握成為一種工具以用來交換金錢，這就成為情緒勞動。情緒勞動不只是控制情感成為交換報酬，它還必需具備即時互動的工作性質、工作中能製造出某種感覺情境狀態、此種工作會有訓練、監控員工情緒的機制方法。

自從 Hochschild 提出此概念後，開始也有其他學者對此研究，可見蔣佳良在 2005 年的研究整理，筆者將之精簡如下段。

整理中可發現 Hochschild 在 1983 年提出的個人以聲音或是面對面接觸服務對象時，因工作要求，必需「引出」個人非自然性的情緒反應，這種在工作或是人

際互動過程中的情緒壓抑、情緒發展限制就是一種情緒勞務，是工作者在體能工作外，需要額外付出的一種勞動成本，就成為情緒勞動，而後有些研究者更直接點明情緒勞動與販售商品之間的直接關聯，意指情緒勞務的付出是為了達成商品銷售成功(James, 1989)，而在之後的研究定義中，研究者除將情緒勞動視為交易過程中的行為外也將此視為一工作組織內所必需的文化，強調情緒勞動是為了達成所在組織目的(Ashforth&Humphrey, 1993; Moris&Feldman, 1996; Zapf, Vogt, Seifert, Mertini&Isic, 1999; Garndey, 2000; De Castro, 2003; Gosserand, 2003)。不過也有學者對於情緒勞動所提出的看法與個人心理層面相關，而非偏於外在的工作目的、交易接觸過程，提出個體的情緒表達與真正內心情緒感受的差距，當差距越大時其情緒勞務成份越多(Mann, 1999)。這與後文所要探討的情緒勞動所要付出的成本部分能夠對應。

從上述這些整理可看出情緒勞動的最終目的就是在於獲取實質的利益，亦即將情緒成為一種獲利工具，滿足工作組織的需求，而情緒勞動既是一種勞動過程，也一樣會需要付出成本。

情緒勞動的成本在於付出者的情感狀態上，Hochschild 認為長期付出情緒勞動的人所可能會產生三種情形：(1)工作者全心投入工作，對於自己的「深深偽裝」完全不知情。如此潛在的風險便是工作者無法將自我與工作分離，自身的情感漸漸耗盡麻木。(2)工作者意識到自己的偽裝，將自我與工作分離，但有時卻會自責埋怨認為自己虛偽。(3)工作者知道自己在偽裝，並也不以此為不正確。

筆者使用此理論探討社工員情緒勞動現象是除了因社工一職業符合情緒勞務三要件：

(1)被服務者的即時互動 (2)在被服務者身上製造出一種情境狀態，使對方感激、害怕等等…… (3)允許雇主透過訓練、監控來控制員工情緒。之外也因社工的日常勞動中，與案主直接的接觸是最常見的工作，甚至可言是社工員工作的基礎，且社工員於在學校接受教育時課程編排便大量學習如何與案主互動，但在與案主互動過程中有時產生出的情緒無法表露給案主，因此社工員也需進行情緒勞

動偽裝情感，這些相符之處是筆者以此理論探討社工情緒勞動現象，但是此理論對於本研究有所不足之處在於，或許是因 Hochschild 由空服員的勞動訓練過程中發展出情緒勞務概念，因此該名詞與商業行為、資本主義有著密切聯繫。如同 Hochschild 自己在 *The Managed Heart* 一書中提到：「私人的情感已附屬在商業邏輯之下。」這樣的背景使得情緒勞務概念的發展與商業行為緊密相連，雖然 Hochschild 也提出許多如同教師、護士這些非從商職業，不過她對這些職業中情緒勞動的現象並未多著墨。非營利組織工作人員使用情緒勞動以達成工作任務的情形也履見不鮮，本研究便是試圖以此理論探討非營利組織中社工人員的情緒勞動現象並希望能夠對於傳統的情緒勞動理論能有所補充。

## 第二節 Goffman 劇場理論

1959 年 Goffman 於其著作 *The Presentation of Self in Everyday Life* 中提到個體與他人互動時要蒐集對方表露出的信號，以能夠定義出情境，如此能方便知道互動時雙方的期望以做出正確回應。

從以上敘述可知，人際互動時個體表現出的訊息十分重要，自我表現出的任何訊息都是推進互動的利器。Goffman 認為這些表現方式會包含兩種不同的符號活動：一種是給予(gives)，另一種是流露(gives off)。給予是一些明確的訊息如口語，流露則是一些不經意的肢體動作、表情等等。但是其實給予和流露都是能夠透過行動者本身自由掌握的，縱使「流露」是「不經意」的，但 Goffman 也指出流露有時也包含著偽裝，行動者是能自由操縱自身所給予及流露的信號，透過這樣的模式，個體能夠控制他人對自己的想法，甚至能夠掌握互動中他人對自己的應對方式。

「當一個人出現在其他人面前時，他的行為會影響其他人對情境的定義。有時一個人會處心積慮做出某種行為，以一種獨特的方式來表現出他自己，其目的是純粹為了給別人帶來某種印象，使他們做出一種力求得到的反應。」(Goffman, 1959)。

上段話中可以知道在 Goffman 的論述中人與人之間的交流，「印象管理」是一

件重要的事，藉由這樣的管理互相操縱對方，宣告自己的行為模式。這種乍看之下每個人很表現自我的情形好似會產生出互動紛爭，但 Goffman 又指出每位參與者都會配合當時的情境定義，壓抑自己最深處的想法，只會表達出符合當下情境的觀點及行動，製造出一種表面合諧，有時為了避免衝突會產生出「暫時協定」(modus vivendi)，不發表意見形成一種「暫時的一致」(working consensus)。這所有為了互動所產生的印象管理、暫時的一致最終都只是為了能在和其他人互動的過程中以自己希望的方式被得到對待，這也就是 Goffman 所說的每一種情境定義中會產生道德特質(moral character)，個體都會希望別人以他所表現出來的方式尊重、對待他，形成一種要求。

Goffman 將這樣的社會互動稱之為「表演」，個體在表演時有兩種極端，表演者可能完全進入自己扮演的角色，也有可能對自己扮演的角色毫不關心為玩世不恭者。因為 Goffman 使用舞台戲劇的概念來表示社會互動的過程，因此也以前台(front)/後台(back)做出區分，前台是個體表演中以一種普遍、固定的方式對觀查者進行情景定義的部份(Goffman, 1959)。在台前時會有一些表演裝置來配合個體的演出，這些裝置有佈景(Setting)，通常是一些個體外的物質裝置以及個人門面(Personal front)，為一些能表達出自我身份或是社會身份的事物如：社會地位、衣著、談吐、性別、年齡、種族、身材、容貌、儀表……其中又分為外表(Appearance)指的是加在身體上的一切，舉止(Manner)指的是肢體動作及運用，形成自己的印象管理並控制自己傳達的訊息來演出戲碼，透過這些戲碼來宣稱自己是如何的人並也了解對方是如何的人，希望其他人可以因著自己表現出的形象以對等的方式回應也照著他人的形象給予回應，形成道德交往，另外，因著舞台扮演角色的形象也會產生「戲班成員」，這些人是促進表演者形象形成的人，而「觀眾」則是被傳達到這樣形象的人，人則在「前台」表演著這些形象。但 Goffman 認為前台傾向被選擇而非被創造，因此人們表演工作時是要在某一些不同的台前選擇一個，而非完全能由個體自身創造出欲形成的前台景象。但於後台來說，Goffman 未曾直接闡述，是用迂迴方式界定(柳超莊，2007)，產生出相對

於前台的扮演角色，後台則是放下這些角色扮演所產生出的舉止行為。

本研究使用劇場理論來檢視社工員的日常勞動是欲知道社工員否會產生前台/後台，以及在結束工作的私領域中是否也會有此現象，並探討社工員是否使用策略形成角色距離區分自我。但是社工員此職業背負著的社會期望，富有愛心、為人溫和和不抱怨等，以及社工本身的職業倫理是否會使社工員的後台模糊不清？這也是本研究希望能進一步討論之處。

### 第三節 相關經驗研究

情緒勞動主要內涵在於控制情緒，不論是正向情緒或是負向情緒都必須依著當下的狀況以及組織的要求調節表現。因此，過去有關情緒勞動研究，主要是以「正向情緒的表達」與「負向情緒的克制」為主(江文慈，2009)。在這樣的前提下兩種情緒的展現、調整確實成為研究主題，將情緒勞動者職業的正向與負向情緒的展現原因及克制調整歷程做為研究內容，如吳宗佑探討工作投入與調節他人情緒能力及正、負向情緒的表達克制之間的關係，在正負向兩種情緒與工作投入之間的統計分析，發現工作投入與負向情緒克制之情緒勞動的交互作用效果，要大於工作投入與正向情緒表達之情緒勞動的交互作用效果(吳宗佑，2006)，質化的研究方面，邱琬雯研究觀光業的原住民女性解說員，發現原住民女性解說員在解說工作過程中會遇到遊客抱怨及各種衝突的應對，她們必須運用自身克制負向情緒能力來處理以及對遊客展現正向情緒以服務對方(邱琬雯，2008)、江文慈研究國小教師情緒勞動歷程，將教師正向情緒展現分為表層及深層並探究其展現正向情緒的原因以及負向情緒調整的策略，發現國小教師展現情緒勞動管理學生時必須扮黑白臉，也就是正負向情緒交互使用(江文慈，2009)，另外與本研究更為相關的社工員情緒勞動研究中提出情緒勞動的成因與社工專業環境之間的關係，發現社工員於勞動所處的專業環境中，包含辦公室的物理環境及與案主互動過程中都會影響使社工員產生情緒勞動(林宥芯，2010)。

而本研究將焦點放在社工此職業的情緒勞動，對於社工員的情緒勞動面向上自然也會探討社工員於工作中產生的正負向情緒的生成及克制，但比起上述研究不

同的是，除了這些在工作上展現出的情緒之外，本研究另外還會將觸角伸至社工員的前台/後台區分上，此也是對照於前文所述林宥芯研究中提及的專業環境，本研究會將之探討這是否為一種前台？探討在社工這個職業底下的情緒勞動是否會使社工員產生前後台區分？以及工作中所產生的情緒對於私領域是否會產生影響？社工員的職業特性含有的社會期望及本身的職業倫理要求是否會使社工員的後台無法清楚呈現？而本研究在前台/後台上的研究也與 Goffman 所提出的前台後台理論略有不同，劇場理論中的前台後台概念中，戲班與觀眾之間並沒有權力上的對等關係，但是社工員與案主之間卻難免會產生上對下的權力關係，這些都是本研究與其他研究相比之下延伸之處。

## 參 研究的方法及步驟

### 第一節 研究方法

本研究為質性研究，因研究主題關注於社工員的情緒勞動面相與生成及其是否會產生出前台/後台，並試圖發展策略及因應方式，因此本研究主題並非推論式統計可完成，故採用質性研究法。

本研究利用質性訪談，質性訪談著重於受訪者的生活經驗陳述，研究者則藉著與受訪者間的對話，來了解及解釋受訪者個人的認知(林金定、嚴家楓、陳美花，2005)。因此，質性訪談是一種以想貼近受訪者想法及觀點為出發視角的方法。把握此概念下，筆者擬定訪談大綱，與受訪者進行深度訪談並採半結構式訪談，在訪談前說明研究目的並請受訪者簽署同意書，在訪談過程中全程錄音。

研究對象的基本資料如下表：

姓名	性別	工作領域	工作年資
A	男	兒童少年保護	11年
B	女	醫院	10個月
C	女	青少年	11個月
D	女	老人	10個月

表 3-1 受訪對象基本資料

### 第二節 研究架構

本研究架構是探討社工於一般的專業勞動中所產生出情緒勞動過程，在此過程中社工員是否會產生出前台及後台，而在工作結束後的私領域中是否也有此現象，而社工員是否會運用策略形成角色距離避免影響至私領域。



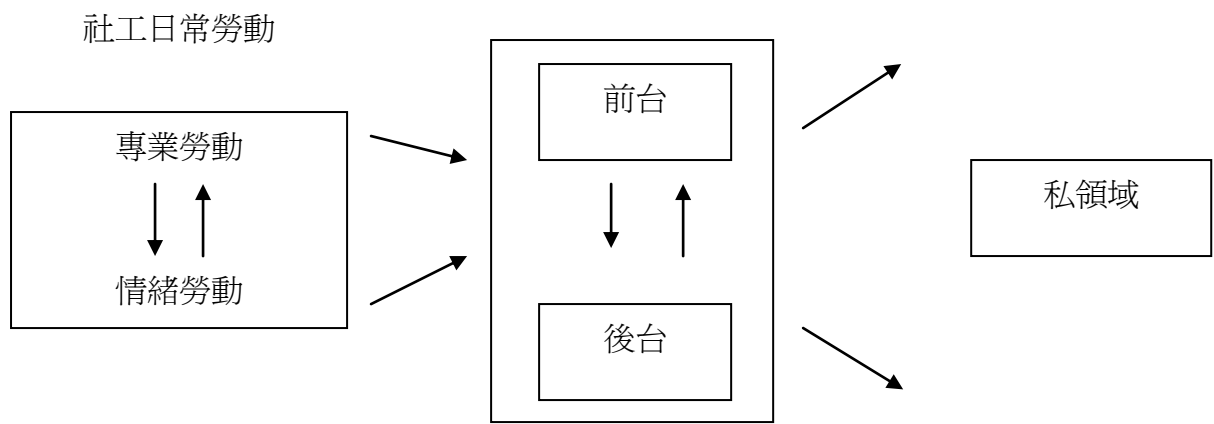
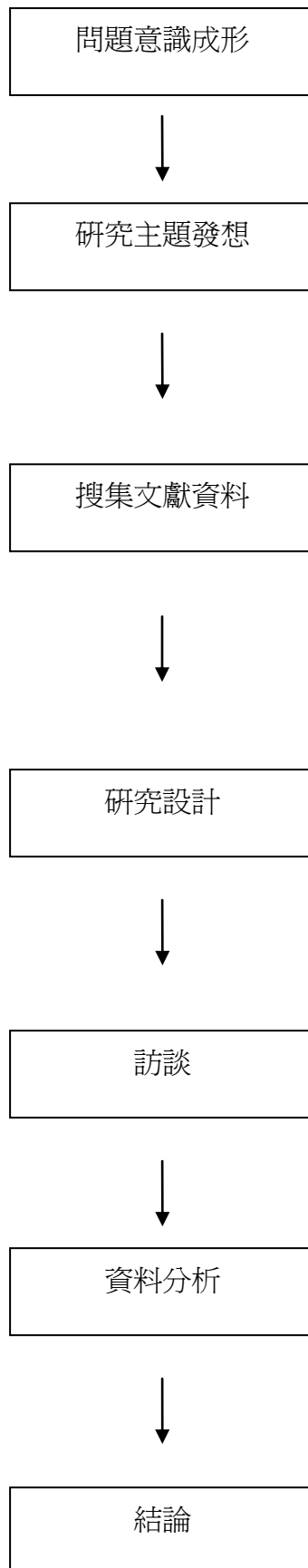


圖 3-1 研究架構

### 第三節 研究步驟

本研究步驟如下頁圖所示：



## 肆 研究結果分析

情緒勞動是一種為了工作需要而必需抑制自己的感覺做出「偽裝」的樣貌，以能得到報酬。本研究試圖探究以下問題：社工員的情緒勞動過程中發生出什麼情緒並且需要偽裝，而這些情緒又為何發生，偽裝是以怎麼樣的面目呈現進而形成情緒勞動的過程，而偽裝又會使社工員呈現出什麼樣的前台及後台？在前台與後台之間社工員的角色定位又是如何。

本章將社工員的情緒勞動過程做一描繪，以及在社工員的情緒勞動歷程中是否能看出社工這個職業的勞動內涵。

### 第一節 一觸即發的情緒變化

在社工行業中所見到的情緒勞動多為掩藏自己的負面情緒繼續服務案主，這些負面情緒的產生引發社工員的情緒勞動，以下將對社工員勞動過程中產生負面情緒的原因做整理分析：

#### 1-1 你把我惹毛了！案主的態度與言行

在社工員的勞動過程中與案主或是案家當面會談或是透過電話訪談都是最基本的工作內容，甚至可說社工員的勞動經驗及日後對案主的處遇都是建立在這種即時的互動上，因此互動之間案主的言語、態度、舉止都是直接反映給社工員，這種種行為之中就十分有可能產生出會令社工員不快的情緒。

當案主或案家有著自己固著的想法及價值觀不願配合社工員的處遇，或是做出違反社工員(機構)與案主之間約定的行為時，會使社工有付出不對等的感覺而進一步產生無力、生氣感。

「兒少保部份與加害人、案父一起工作時一定有所情緒，和加害人溝通不佳，對方認為政府沒必要插手，難以改變加害人想法。」(A, P1)

「育幼院在面對青少年時也會有，青少年翹課、逃院等，有時會很生氣、無力」(A, P1)

「…可是通常家長不見得那麼合作…她就打來學園吵說要找小孩借 80 元去簽賭耶，我就覺得很荒謬啊…」(C, P5-6)

「常跟家長在那邊斡旋老半天就很生氣啊…」(C, P6)

案主在與社工員溝通互動之間產生情緒，或是案主覺得自己的要求社工員無法同意，也有案主自己在與社工員溝通之前原本就有情緒，這些案主產生負面情緒時採取以言語辱罵的方式表達不滿，這樣的情緒及行為都是直接反映給社工員或甚至是直接對社工員的言語挑釁、威脅，而這些案主的不友善言行及負面情緒最後反倒成了社工員的負面情緒。

「…或是言語挑釁「你們社工也沒什麼了不起呀(台語發音)」。」(B, P2)

「我覺得有時候會有一些負面情緒就是溝通上面，像最近比較常遇到的事就是疑似 *psyche* 的案家屬，他就是有時候一打電話來就開始咆哮、抱怨跟…就是暴怒，在講說你們怎麼這樣這樣之類的，就是他們可能自己有情緒在可能他自己不是很清楚，或是覺得怎麼樣他就開始來…對啊…他就是罵耶…」(D, P1)

「…然後他就很火說沒關係啊，我們到時候就開記者會啊，找什麼議員立法委員等等就講之類這樣子的話，然後反正就是講這種…有一種被威脅的感覺…」(D, P2)

「然後重點是他惹毛我的一句話就是，他當著我，我們那時候有兩個社工一起去，當著我們兩個還有服務員的面就說「我這個人喔就是喜歡講那些話，那些話就是可以讓別人越不開心我就越開心」，然後我就覺得根本就是變態，這種話是你先講先贏的嗎？不是這樣的吧，然後我就覺得他…當下根本就快受不了覺得他太機車了。」(D, P2)

「…那是我一次聽完以後全身發抖，因為感覺你像被一個 *psyche* 瘋狂的罵一樣。」(D, P5)

除了案主對社工員的態度不佳會使社工員有負面情緒外，案主對於福利制度的態度也是關鍵，對福利制度產生依賴性、不珍惜所獲得的福利內容、覺得目前所得到的協助都是理所當然的，這樣的舉動也會使社工員對案主產生負面觀感及情緒。

「就像我有些案主會直接質疑「那我講這麼多，你能給我什麼？」…聽到這種話

就會讓人很抓狂，感覺像是那所以你今天跟我談你就是要東西囉。」(B, P1)

「可是有些弱勢會福利依賴，會覺得這些都是你應該給的，把別人的幫忙當成是理所當然的。我們聽到這種話也會有點情緒…」(B, P1)

「如果說今天有兩個人同樣出現在我面前，一樣的狀況，可是一個人的態度比較彰顯一個比較默默那種，我覺得啦，社工你說要做到絕對的公平正義或是絕對的客觀也有點難，每個社工都難免有自己的自我主觀意識，一個是直接已經和你伸手要錢了，一個不太和你伸手要錢的人，你會把錢給誰？所以這種案主就會讓人火氣很大。」(B, P1)

「他會不配合醫療，或著是說很福利依賴的人動不動就來找你和你要錢，要不到錢有些人甚至會說要去找議員啊、我要告訴人家說你醫院多爛多爛、要去舉發、叫你們院長出來上司出來，這種就會讓人覺得很可惡。」(B, P2)

「他們跟本是濫用、不珍惜…但我覺得你應該要珍惜這個資源…當案家把這些視為理所當然的時後這個關係就會被破壞掉，案主的態度也很重要有的案主會非常的珍惜，但有的會說啊政府本來就該給我啊我本來就應得，有時後高學歷啊…或公務員退休的人反而會去這樣，他們覺得是應該的，不然就會說我去投訴啊、找議員關說啊什麼的。有一部份都是不珍惜的案主啊，當然有一部份是很珍惜的。就是他的態度會是覺得你們應該要幫我做的事情，或是從他的言談之中他會覺得你是應該的。」(D, P13)

## 1-2 社工沒愛心？ 社工專業的界限、制度、認可及形象

社工員作為一門職業在工作內容上自然有其專業性存在，但由於社工行業在社會上的認知度並不夠高因此容易導致不在社福體系工作的人對社工工作內容的不夠了解，或是單只以社工被社會賦予的職業形象來看待並要求社工，這種在專業上的誤解也是造成社工有負面情緒的原因。

社工在工作上會有專業的界限，亦即能做或不能做的，特別在於一些與非社工團隊一起工作的社工會遇到工作團隊指派的工作內容並不符合社工職務的情形，此外，社工在服務案主時也會有協助程度及力道掌握的拿捏考量，力道太重

則擔心是否變向的為案主做出決定違反社工行業的倫理失去專業、力道太輕則害怕無法真正協助到案主一樣也有違專業，產生進退兩難的局面。

「…但是有些團隊會把所有的事都倚賴給社工，這也讓社工覺得困擾。」(B, P1)

「…有些醫護人員會覺得，就是照會社工照會社工照會社工，好像照會社工問題就能解決一樣，應該是說醫療人員不懂社工該用在哪裡的情況下，社工也造成很大困擾。…好像醫生護士不敢去面對的事就通通推給社工囉…那反映給他們，他們會覺得社工不能處理，誰來處理？這像是把社工神話，好像醫療人員不能處理的給社工就對了，非醫療問題給社工就對了。」(B, P4)

「有時候自己會很矛盾，到底是要讓他自己好好的往前走，還是我們就是拉著他，中間就是在取捨過程心裡會很掙扎，就會很煩悶啊。」(C, P1)

「…我常常因為這樣子很煩啦，不知道自己下的力道要下多重。」(C, P1)

有時則是因為制度層面，處理個案的問題會綁手綁腳難以介入更遑論專業界限的掙扎，但一般不知情的社會大眾反而誤以為社工不盡責而忽略社工沒有公權力的事實。

「…可是社工沒有公權力呀，有些事情也無法介入那麼多，但是最後卻變成好像全部的責任都在社工身上，這是制度層面的問題。」(B, P1)

社工的職業形象一向被塑造成富有愛心、情緒問題處理的能手，但是這樣的職業期待卻給社工帶來莫大的壓力，愛心的形象讓民眾認為社工員應該都要對社會上所有的弱勢族群提供協助忽略了社工有其在專業上的界限及制度上的限制。擅於處理情緒的形象也使得當社工表露自己的情緒時會不被他人所接受認同，特別的是，當社工員身處的工作環境是必須大量與非社福體系工作團隊共事(如醫療機構)時，面對職場中身處少數弱勢的一方，社工員為了展現自己的專業能力則會特別強調自身在處理情緒上的幹練，但同樣的社工員產生情緒時一樣也會遭到那些非社工同事的質疑，如此使社工產生一種進退維谷局面，一方面需強調自己的專業形象但另一方卻又被這些形象產生的期待所傷害。

「社工背負著愛心、照顧的職業期待，壓力很大，也是個平凡人，大家把社工形

象弄得很像慈濟大愛…」(A, P3)

「大家都會覺得說社工自己本身就是最會處理情緒的人，怎麼可以被情緒駕馭，但我覺得大家都這麼認為才讓我生氣，會覺得說「社工又怎樣？社工也是人啊」」(B, P1)

「好像社工一定要是很內斂的不能有情緒，不能生氣、不能動怒、不能緊張，這是大家對社工的期待，我覺得這隱隱中也給社工很大壓力…」(B, P5)

「為了哄抬自己的地位，勢必要有專業出來，我們的專業就是不能緊張、很會處理情緒，不能緊張跟著醫生慌亂，不然醫生一定會覺得你很無能，因為我們的專業在處理情緒上，所以你有情緒的時候他們就會覺得你怎麼了？為什麼你哭了？為什麼你生氣了？我覺得很荒謬，今天我到底是人還是神？」(B, P5-6)

「我覺得很荒謬的是，他們都覺得社工都很有愛心，誰告訴他們的？有愛心的人不會當社工會當義工…」(B, P10)

「我的壓力來自於家人耶，因為他們可能覺得要…我們在外面都輔導別人了，那家裏有不開心要來處理，可是在家裡我就是一個女兒的角色，所以他們的期望就會有點偏頗，但我不是說我就要擺爛，而是我覺得他們對我社工的角色期望太深了…」(C, P10-11)

「社工人最討厭別人問說兩件事，一個是你們好有愛心喔，第二個是你們有薪水嗎？我可能不覺得我很有愛心啊，我可能也不覺得自己很善良，但我覺得我應該把這件事做好，我曾經遇過一個同事是抱持著做善事做好事的心在做社工，我就覺得這樣的想法是不長久的…」(D, P12)

除了專業界限、職業形象與專業期待這些與社工員專業相關的傷害外，還有另一種現象更為讓社工員產生負面情緒，便是社工員的專業不被認可時。

由於社工員職業本身在社會上被理解的程度不高，甚至會有民眾誤以為社工員是不支薪的志工，以及社工在工作上必備的會談技巧都會被誤認為僅僅只是與案主閒聊，因此社工員對於自身的專業表現更加看重，當專業與否已形成了社工員內在的焦慮時，外在他人指責社工員的專業不夠、不肯定社工專業想任意介入社

工工作內容、在醫療機構中對社工的態度比起醫生護士明顯較差時對社工員自然會產生傷害。

「有些協會背後負責的人可能不是非社工專業也會造成社工壓力…」(A, P3)

「醫療人員…或是覺得說照會社工也沒什麼用處，我們也沒有幫上什麼忙，我們也只是來看看啊和病人哈拉兩句話而已呀。我覺得這個都會讓我們社工覺得很火大。」(B, P2-3)

「在醫療體系中因為社工不是醫事人員，醫生和護理師都覺得他們的地位比社工高一些，社工在醫院算是弱勢，再加上現在以客為尊，就覺得今天病人和我們嗆聲，醫生護士也和我們嗆聲，那我們呢？」(B, P5)

「…會 burn out 會覺得自己不受肯定，不被專業看見。」(B, P6)

「很容易讓社工員 burn out 的就是處理上司也好、同事之間也好的情緒或是同事之間沒辦法認可你…有時候社工員彼此講話都蠻重的，我接觸到的都蠻重的，像是「你這樣的處遇，我看不出你社工的專業在哪裡？」，對新手社工是很重的話啊，會覺得我這樣忙半天都沒用啊，社工其實很 care 專業這件事。當社工的專業不被認可時對社工來說是很大的打擊。」(B, P8)

「可是團隊都聽不到社工的聲音，覺得社工什麼事都沒做，我會覺得很冤枉，團隊無法同理我的做法。」(B, P9)

「另外一個方面會覺的不被受重視例如說我跟衛生局、長照中心，他們可能就覺得他們是一個比較上位…反正就是他們會覺得說我說怎樣怎樣就是…衛生體系的可能就是有一種指導、命令的想法」(D, P14)

### 1-3 社工對同事沒耐心？ 職場中的人際關係

職場中的人際關係處理對社工來說也十分重要，同事的態度以及彼此之間是否互相支持也都是社工員產生情緒的因素。在社工行業中較為特殊的是由於在面對案主時常須要壓抑情緒而致有些社工回到辦公室時會想要解放情緒，但在解放情緒的過程中卻很容易以言語舉止使其他社工員產生負面情緒。

「有些新進社工員除了專業、工作部份產生壓力情緒外，工作職場也會是一個因



素，同事、主管的壓力等，或是同事之間搞小團體等。」(A, P1)

「可是有時候很辛苦的是說因為是職場生活，你也要在乎其他人，同事之間大家都想做自己，講話就比較不客氣了，像和病人或病人家屬講話就可能是「那可能要麻煩你喔，請你怎麼樣……」可是回辦公室以後，對同事可能就是「給我一下那個報表」很直接，較不客氣…也許有些社工平常對案主就很沒耐心但是還會稍掩飾，但是對自己人同事的態度就會比較鬆。有些前輩講話太直傷到我…」(B, P5)

「有時不只是面對案主有情緒，有時同事上司給你的東西衍伸出來的情緒會讓你很受傷…有很多壓力來自案主給的挑戰、體制上的、同事之間的，處理案主的事情都處理不完了，還有處理那些同事間的哩哩雜雜的，我還要管上司對我的評語，還有職場人際關係，我會覺得很累…覺得每天都被案主追著跑，事情沒完沒了，現在還要來處理督導覺得你哪邊有問題，同事覺得你太搖擺，同事覺得你講話太大聲不滿什麼的。」(B, P7-8)

「社工不只要處理自己情緒，還要處理很多案主來來去去的情緒，還要處理督導對我的、我和同事間的，這些全都變成我的情緒了，誰可以負載那麼多來源的情緒？」(B, P9)

「但是我以前第一個工作的時後因為沒有得到很多支持所以回到家會覺得很煩，心情不好。…比較是在職場上得不到同事間的支持是原因，當你事情很難處理的時後只要有同事在大家是一個合作關係就會好一些，可是當只有你處理的事後你就會覺得很吃力」(D, P11)

雖然使社工員在勞動過程中產生負面情緒的因素有好幾種，但是筆者認為社工員的工作中最基本的就是與案主工作及互動，因此在這一部份產生的負面情緒最能代表社工員勞動過程中的情緒，在這些互動過程中能看出社工員對於案主或案家的行為有一種既定的、預想的行為，如前文有提過對案主的福利依賴及濫用服務會使社工員感到不快，這可以想見原先社工員對弱勢案家的想像為：應該不要福利依賴及應該要珍惜服務，但是當案主或案家違反這種想像十分福利依賴及濫

用服務時，社工員會感到不快，而這種對人的看法、想像便是影響情緒的根本，因違反這些看法時社工員可能就會感到對案主、案家行為不認同而不快，由此可見社工員的負面情緒產生進而需要情緒勞動都是與對人的看法息息相關。

## 第二節 台上與台下—社工員的兩樣情

在情緒勞動的過程中，社工員產生負面情緒為第一步，再者便是開始用一些不同的策略壓抑這些負面情緒，這些負面的情緒被社工員暫時隱藏下來，待至結束與案主互動後展現因此有前台與後台的分別，但工作上產生並累積的情緒，堆疊至社工員的私領域時也同樣使社工員產生壓力，這種情緒勞動的壓力也是因社工這門職業的特性使然，因此筆者發現社工員在私人領域會以角色的區分做為一種抒解壓力的方式，區分出當社工的自己及私領域的自己。

### 2-1 社工同理與否？ 情緒勞動的展現

#### 1. 策略：忍受不合理的行為

當案主直接將失控、憤怒等情緒轉至社工員身上時通常都會形成案主對社工的不合理行為展現，如大罵、挑釁，對社工員來說案主的行為固然使他們不快但也只能忍受並且試著與案主澄清事實。

「我覺得當社工有一種難處就是說，畢竟社工也是人，老實說如果是自己和朋友在路上被人家挑釁的話難免都會想要回嘴啊，可是就因為他是案主，所以我們也只能笑一笑也不能對他怎麼樣。」(B, P2)

「嗯，特別是你發現他失控了，讓他冷靜一下，可是我覺得讓他講是一個必要的事情，不管他講的有多麼的難聽，那我第一時間會做的就是聽，即便聽他講完我會受到影響我也會有情緒但是當下我的選擇就是聽他把他想講的事講完」(D, P5)

#### 2. 策略：同理心的運用

社工對案主產生了情緒但是無法發作，此時因社工的職業特性與學校教育而會採用同理，站在案主的立場理解案主的行為，當社工員理解後則會使自己不快的情緒降低並且減少對案主發作的可能性。

「當然你同理的時候你一定就是有進入他的那個思考模式裡，可是有些東西你會

覺得可能還是沒有辦法理解呀…我們也是同理但不接受，但我們卻是勢必去幫他…」(B, P2-3)

「…因為有一種感覺就是他不願意付出他的東西，可是他又想要得到現成的東西，那有時後會回頭去看他的生活世界，也會理解說他今天為什麼會這樣，所以有時後會不耐煩起來可是又想說算了，如果去理解他今天為什麼會有這樣子的話會讓自己不耐煩減少一些」(C, P2)

「如果說理解他的那個樣子，就是不會這樣對號入座的認為他是在衝著我來的…」(C, P3)

「因為你要去理解那些人的生活狀態，不是說整天都在生氣他們啦，那就跟一般老百姓沒什麼兩樣了，因為有現在這樣的角色就是要多一些關懷啦。」(C, P6)

### 3. 策略：尊重

尊重案主與案家的選擇是社工員工作守則中最為重要的幾個觀念之一，同時也是社工養成教育中很基礎的一環，每一位社工員對此概念都了然於心也是重要的倫理，因此對案主的決定感到不滿不妥時，社工員也不會直接展現出對案主的做為不滿，而是展現出尊重。

「就像「我知道」、「我知道你當初為什麼會這麼想」、「喔，這樣子喔」…可是還是會問他說那你覺得自己當初這樣做是對的嗎？這就是我們自己的價值觀了嘛，就是我們可能覺得不太妥…可是我們還是要尊重呀…覺得說，因為我們社工本來就不是主宰別人的人，而是從旁提點協助…」(B, P3)

### 4. 策略：區分及轉換為客觀事實

案主的一些舉動或言語使社工員不快時，社工員雖然會產生情緒，但是有些社工員的策略是將這些言行作出一種區分，區分案主這些言行是否針對自己而來或是因為其他外在的因素才導致案主如此，或是將那些舉止視為一客觀事實，並不特別將自己帶入，如此也形成一種情緒勞動策略。

「但我的處理方法是當下有那個情緒，我的做法是不會讓自己在那個情緒裡太久，因為我的情緒算來的快去的也快…我會把我的情緒或對方丟出來的情緒等轉

換成一個客觀的事實。我就要把他拋出來的情緒轉變成一個客觀的事實，譬如說他在那邊誇耀他的性功能時，我的轉化就是他可能有一些英雄式的幻想。如果他挑釁說社工不過如此而已或是做一些人身攻擊，我心裡可能就想說「好呀，不然你去找別人幫忙吧」。我處理的方法就是把那些情緒轉成客觀的事實」(B, P6)

「…他居然說欠銀行的哪有在還的啦。這樣的價值觀真的很難同理，有時真的很無奈…也只能看他的優點。也許是一個很難同理的東西，但你也是要把它轉換成一個客觀的事實」(B, P7)

「…他可能沒有去區分說人家責怪的是那個機構還是那樣的社會福利制度，或是人家真的在罵他這個人。因為如果我們沒有區分的話就會覺得別人在罵自己啊。然後我就會被訓練的…也不能說訓練啦，就引導我們去想說「原來我今天講這些話原來背後有我的理由耶」所以他搞的不知道自己在生氣什麼，所以我發現如果我能做這種區分的話我好像會好過一些…(區分的很清楚對你工作上也很有用嗎?)會不那麼容易對號入座啦，但是我不是說完全不會，就是還是可能會，但是不會那麼強烈。」(C, P9-10)

## 5. 策略：中斷

社工員感到情緒要失控快對案主說出不適當的話時，採取先中斷對話或是先交由其他社工員處理，以避免與案主的衝突，同樣也是情緒勞動策略。

「然後還說我跟你說越講越生氣(台語發音)，然後我就…我就跟他說我只是想要告訴你什麼可以做什麼不可以做，你覺得有問題的地方我要釐清給你聽，可是他完全不接受，後來就說啊不跟你講了(台語發音)，然後我就跟另外一個社工先離開，我也沒有跟他說什麼就離開就走，我後來類似說好吧那就先這樣，就一個不算 Ending 的 Ending 這樣就走了」(D, P3)

「如果我感到我自己就是即將要講出不適當的話的時候我會選擇就是先告一個段落，就先不要再講下去…但有些情況是我覺得我感覺到我一講出來就會是不得體的話的時候我會選擇先自己不講…就不講…就可能說喔這可能還要再跟我們督導討論看看，那基本上什麼什麼是不行的，那如果你這麼堅持的話那我請長照

中心跟你說或是我請督導跟你說」(D, P4)

## 2-2 稱職的演員？ 社工員的前台與後台

社工員是否意識到自己在偽裝？社工員有時能清楚的知道自己在對案主演戲，因此會產生出前台/後台的分別，有些社工甚至會有意識到自己的「戲」不光是演給案主看，也是演給自己看的深層角色扮演，社工員有雙重的前台與後台，一為在公領域的前台/後台，一為到私領域時展現出的社工角色與本人角色區分的前台/後台。以下是為社工員在公領域的前台及後台：

「例如今天面對一個失業者、案父，和他會談時都表現得很好、要幫助他，可是他離開後可能就覺得屋子好臭，大家在他在時都忍著，可是他一走後就把窗戶打開噴芳香劑。」(A, P2)

「而是在職場上時你就已經演給你自已看了，你扮演的是社工員某某某，不是某某某，是兩個人不一樣的。社工員有沒有對外演戲？他已經在演啦，演給自己看了，進到醫院的時候醫院就是個舞台，就開始演了。」(B, P6)

「在案主面前的「再喝啊(台語發音)」可能就是警告案主你這樣真的不行，可是在辦公室的「哼再喝啊(台語發音)」就像是無奈的聲音，我幫不了你啊，你一直喝啊，了然啊。」(B, P9)

「有一個 *psyche* 的病人我們很怕他，和他會談時也不敢讓他到辦公室來，就站一個一定距離會談，你就看到他一直搓他的手搓一堆黑黑的皮屑下來心裡就想哎喲好髒喔，我們也很怕說如果我們不答應補助他，他會忽然抓狂，所以會站一個安全距離保護自己，他也會說「你們不要怕啦，我不會對你們動手啦，我不是瘋子啦」，我們也不能說什麼，只能說「我知道啦，我知道你不會對我怎樣啦，我知道你不是瘋子啦，啊只是我就是站這邊啊，我也沒有怎麼樣啦」或是他會問說「你們為什麼要戴口罩啊，我不會傳染給你們啦」，然後就和他說「沒有啦，醫院都要戴口罩啊保護你也保護我自己啊」其實是在保護自己，他一走就說「天啊，他的皮屑超噁啊，還一直叫我過去好可怕」(B, P9-10)

「不一定下班回辦公室有不一樣的態度啦，有時回辦公室就有了，或著會覺得說

我為何要當社工讓這些案主罵我啊，不過我比較少這樣的情緒啦，比較多是「哼這個瘋子」，有時一踏出病房就偷罵。」(B, P10)

「...所以就是當小孩在這個空間大哭大鬧什麼的，我們不會冷落他，會很認真的去關懷他，希望他可以多說說現在的狀態講一講，那我覺得難免我們也會被他那個樣子嚇到，可是你為了讓他坐上來那條船所以也會穩住這樣...可是回到辦公室後我可能有會和同事吐吐苦水說剛剛一開始被他嚇到，後來有些處理這樣子...」(C, P8)

「...但是他可能把自己架到一個情緒上，所以他沒有台階下，所以我跟他講那個對他沒有用，他就還是會任性哭鬧，所以那一種情境下的上班回家會有一種今天好像是一場鬧劇」(C, P8-9)

「基本上掛完電話就會跟督導說剛剛那個某某打來自以為是，就是會講會跟同事抱怨... 就是如果今天我接到這一通電話接完我一定會馬上跟你說，我一定會很生氣感覺就是怒，然後我可能就是抱怨一下，說那個誰誰誰真的很機車耶，然後怎麼樣怎麼樣...」(D, P6)

「就是說這個人很機車還怎樣，基本上不會去做人身攻擊，就是會覺得他很煩一直在那邊盧，就關起門來罵。」(D, P10)

以上的前台及後台都並不是在同一個時間點發生，模式都為情緒勞動(前台)而後展現情緒(後台)，但也有因使用通訊器材而不是當面與案主互動的社工員能在近乎同一時間展現出前台與後台，如以下的例子：

「不然就是像有時後我在講電話我同事一聽那個對話就知道我在跟誰講，他可能就比這樣(阿達阿達)的手勢，不然就是用唇語示意，我可能就跟他點個頭，然後掛了之後就開始瘋狂的抱怨，就是你已經可以一邊聽他講話一邊跟別人溝通這樣，就抱怨他喔，可能說他今天又發病喔之類的」(D, P8)

因為有時社工員在工作上的情緒勞動使他們的情緒積壓無法抒解，或是工作的壓

力及制度(如 on call 制<sup>1</sup>)影響生活品質使社工員感到社工員角色與本人角色無法區分,在私領域時還要工作及被工作時產生的情緒影響,這些原因便是為何社工員還有私領域的前台及後台來區分當社工員的自己與本人的自己,以下是社工工作與私領域無法切割時下班時間也會有公務纏身的狀況:

「但是其實和案主工作時多少都會需要假裝一下,甚至有些工作上的情緒都會帶回家,……剛開始工作前兩三年會將餘波盪樣的情緒帶回家,甚至放假也會思考工作相關問題。」(A, P1)

「有的時候壓力大到連在睡夢中我都在幫案主想辦法,覺得自己很沒生活品質,連夢都在處理這些事,為什麼不能饒了我,我曾經很誇張的在夢中找到幫案主解決問題的答案,這很可悲耶。可怕的是,有時後三四個個案一起夢到,在夢中你還在上班耶。可能是壓力太大變成這樣。這也是會讓社工 burn out 的原因啊,私生活脫離不了工作,醫務社工還有 on call 耶,或是好不容易下班了可是晚上 on call」(B, P10)

「…又覺得下班還要被 on call 很煩,覺得工作跟生活沒辦法分開…一開始有因為這件事情讓我非常的不能適應,就是你隨時在一個 stand by 的狀況」(D, P10)

「對啊,不然就是譬如我現在很开心,可是接到 on call 電話完後就覺得很煩,明明開心在吃飯就被打擾。」(D, P11)

面對如上在私人時間也有公務的情形以及社工在上班時間的情緒勞動積累負面情緒對私領域的影響,社工員採用下班時暫時失憶,不去想上班時不開心的事下班時切割社工角色,這便是社工員在私領域的角色區分前台與後台,當社工員的自己(前台),下班後暫時忘卻社工公務內容、切割社工角色(後台)

「但是現在是只要一下班就會忘記這些事,也因為工作性質的關係,因為現在沒做兒少保,不用隨時擔心孩子的狀況或是孩子會被打死。」(A, P2)

「如果下班時還一直在想不開心的事情,明天上班起來又帶著不開心的情緒去上

---

<sup>1</sup> On call 制,責任制的一種,意指員工在下班時間仍會以電話方式接到工作要求,需隨時待命,社工界中的 On call 制常見於醫院、家暴領域

班，一直循環，很容易就離開社工界了。」(A, P3)

「打卡的那瞬間啊，或踏出醫院大門時，我就是我自己，沒有社工職業包袱。下班後還把社工那一套帶回家多累啊。…我覺得社工員要懂得切割，否則生病遲早的事。」(B, P11)

「我覺得這很重要耶，因為我以前那個同事就會很擔心案子派不出去，晚上就會一直想一直想很鬱悶之類的，我工作到現在只有前兩個禮拜，有一天晚上忽然睡不著就一直在想那個案子怎麼辦，就那一次，其他時後我就呈現我下班就不想管它的狀態，明天再說，就是你現在這個節骨眼你沒辦法做什麼就算了。」(D, P12-13)

### 2-3 忍氣吞聲成習慣？ 社工員情緒勞動之因

社工員的情緒勞動過程及工作情緒在公私領域產生的影響都如前文，且以社工員的情緒勞動策略中具有同理心及尊重這些原先就是社工員工作的基本規範看來社工員確實有很高的機會從事情緒勞動，從事情緒勞動的原因是什麼？這些原因是否能讓我們對社工員的勞動內涵有進一步的了解。

#### 1. 職業特質：同理與關懷

同理、關懷是社工員的職業特質，有著這樣的特質使得社工員面對到一些案主的不合理行為時，縱使社工員內心不悅但也不會忘記自身的職業特質而先將自己的情緒克制再來使用這些特質來處理案主的行為及情緒。

「社工行業又不像會計，帳一做完就關掉，帳不會反映，可是案主會反映情緒，他情緒一出來你就必需接受」(A, P2)

「但是他過去荒唐的事情，我們也是同理但不接受，但我們卻是勢必去幫他…」(B, P3)

「因為你要去理解那些人的生活狀態，不是說整天都在生氣他們啦，那就跟一般老百姓沒什麼兩樣了，因為有現在這樣的角色就是要多一些關懷啦。」(C, P6)

「我有聽過別人說社工要很會處理情緒，我也不否認，因為你必定是要比社會上的老百姓去接觸這一方面的東西…」(C, P10)



「嗯，特別是你發現他失控了，讓他冷靜一下，可是我覺得讓他講是一個必要的事情，不管他講的有多麼的難聽，那我第一時間會做的就是聽，即便聽他講完我會受到影響我也會有情緒但是當下我的選擇就是聽他把他想講的事講完」(D, P5)

## 2. 工作便利

在處遇的過程中因社工員與個案通常都必需一起工作一段時間，社工員會為了關係建立及日後一同工作較為方便而選擇不展現情緒做情緒勞動，且因社工員的工作繁多社工員也無法一直停留在負面情緒太久會難以工作，所以也會選擇不展現情緒。

「這些抱怨案主的情況…但是要提醒自己會不會影響到自己的專業工作、阻礙到自己的處遇目標」(A, P2)

「…但如果這種情況或是這種態度只是偶爾出現，而也沒有特別影響到我整個處遇計畫的，我覺得也不用特別的去提醒他或是可以在關係後其之後再去提醒他」(B, P4)

「因為你和他一直生氣的話對彼此的關係沒有幫助啊…如果太沉溺於在那種情緒中其實是不利彼此的…」(C, P2)

「其實我們當下沒有特別說什麼，因為也沒有必要在那個場合把氣氛弄僵…」(D, P2)

「我可能就馬上要處理別的事就我也沒有時間一直停留在這個情緒，而且當我們跟下一個人聯絡時那個情緒跟這一個人是完全沒有關係的，我實在沒有必要再帶給他」(D, P6)

「…也不用記恨，如果要記應該記不完吧哈哈，因為這樣就會覺得有很多瑣碎的小事鳥事…」(D, P9)

在這一小節中筆者發現社工員的情緒勞動歷程中，不論是策略或是原因都與社工員這門行業中的基礎教育、倫理及從事社工員職業的基本要求有關，同理心是助人工作者最重要的技巧或態度之一，設身處地對當事人產生了解，才能幫助當事人(黃惠惠，2005)。社工員與案主的專業關係及基本原則中都提到必需尊重、

接納案主(潘淑滿, 2004)。而運用同理心、尊重、接納一方面是社工員的職業要求,而在另一方面也代表了社工員的情緒勞動策略,當社工員被案主的舉止挑起情緒時社工員雖會意識到自己的不滿,但是會運用同理心的角度來設想案主如此不快的情緒從何而來並接納,再與案主溝通,不會過份赤裸的表達自己的不滿。甚至在專業倫理中要教育案主做個人決定並尊重之,但案主的決定如果不符合社工員處遇計畫或對案主本人的益處不大,縱然社工員對此決定不滿意但也無法直接表達也只能抑制不滿情緒婉轉規勸而後尊重。這些技巧、態度、倫理都是在社工教育中絕不或缺的一環,這些職業要求透過教育的方式在社工員的心中紮根,成了社工員的勞動內涵,助人特質卻也自然的成了情緒勞動的策略,當這些對社工員來說再自然不過的特質及技巧與情緒勞動的策略網綁在一起時,這可能產生一種現象:當社工員越用心的工作展現自己的助人特質時卻也可能從事更多的情緒勞動,而這些特質與態度因為教育的關係潛移默化至社工員的工作中,所以社工員也難以察覺,更多的情緒勞動也就意味著社工員更會受這些工作產生的負面情緒影響而要區分出自身私領域的社工角色與本人角色了。

### 第三節 掌聲與喝采—社工員的資源

從上兩節的敘述來看社工員的情緒勞動歷程大都為負面的,甚至還會產生雙重的前台與後台,下班後的角色切割也以暫時失憶忘卻社工工作時間公務及不快情緒為策略。由此可見社工工作所背負的情緒壓力不小,需要有一些資源來支持社工員做為前進的動力,社工堅持下去繼續在工作崗位也是因為在勞動的過程中所產生的正面情緒以及從事社工所帶來的成就感。

#### 3-1 鼓勵及回饋

雖然社工員與案主互動的過程中確實會遇到不夠友善的案主而感到情緒耗損,但是也有案主對於社工的付出感到溫暖鼓勵並且回饋給社工員案主對於社工的感謝。

「...其實很多事能有感動及正向的部份,很重要的是不要一直去看待負面的部份。社工要被鼓勵、提醒自己做得好的部份,看到自己正向力量。」(A, P3)

「案主或家屬的正面回饋或是遇到那種很堅忍的案主或家屬時會覺得很感動。」  
(B, P11)

「你有時候想起一些小孩子的舉動會會心一笑…或是可能過一兩個小時候來問你「剛剛那個作業還好嗎」，就覺得哇塞，他們忽然一個回饋或關心就會覺得很窩心這樣」(C, P11)

「服務員也會給一些回饋啊或是案主也會給一些回饋啊，感謝啊，像我有的時後電訪案主或家屬都會一直感謝，都是一個動力啦，我們和服務員都會覺得是一種動力啦、一種肯定、被需要的感覺」(D, P13)

### 3-2 專業的認可

如第一節所述的社工員職業認知度不高，因此社工員的專業會受到挑戰及質疑使社工員對專業更加重視，專業被否定會使社工員有不被肯定的負面情緒，但相對的專業被認可時對社工員則會是肯定。

「在公部門會的專業會被認可。」(A, P3)

「當自己專業被認可時…或是醫療團隊覺得不能沒有我，對社工來說專業被認可是一件很開心的事也很安慰，覺得自己找到在職場上的地位，覺得自己好像真的融入了這個醫療團隊。」(B, P11)

### 3-3 友善的工作環境

社工的領域多樣化，因此社工員所工作的機構也十分多樣，不同的機構特質也會影響社工員的工作情緒，機構正向的特質及同事良好的夥伴關係對經歷負面情緒及情緒勞動的社工員來說是能產生正向情緒的。

「工作環境的氣氛很重要，因為社工本身就背負很多壓力。」(A, P3)

「反正我覺得主要是同事的那個夥伴關係，因為大家是支持你的，即便你有一些情緒不好的地方，會有人陪著你，不會覺得自己很孤單，我想很多社工有時會覺得自己很孤單，但我們這裡的話，大家就一起在往前，所以就還好。」(C, P3)

「所以我們的情緒也要被照顧啊...跟機構特質有關吧，因為這個機構有一些理念，像一個人的價值高於全世界這種 slogan 什麼的，或是會讓小孩練習我有、

我是、我能什麼的造句，我們常用這3個…我們自己員工都要練習耶」(C, P10)

「我們督導都一直叫我把電話轉給他，怕我很累壓力大，你會覺得有人跟你一起分攤這些東西…」(D, P12)

### 3-4 一體感的人際網絡

雖然社工員在工作時能產生正面情緒，但是社工員的負面情緒必須有方法抒發緩解，以能繼續在社工崗位上從工作，社工員的資源多為與家人、朋友、同事述說工作產生的負面情緒，最重要的是與同事之間必需建立起一種為著相同目標的共同體感。

「還有和家人吧，因為家人都最站在自己這邊，有時和他們講，他們罵一罵，自己聽一聽還會反過來安慰他們說沒那麼嚴重啦…我心裡就覺得有人和我同仇敵愾有被安慰到，也覺得說看到家人的樣子就像看到當時自己深陷在情緒裡的樣子，這也告訴我我當時的情緒是沒有錯的，每個人遇到聽到這樣的情況都一定會生氣的呀。」(B, P7)

「會和夥伴啊，我們幾個同事會交流一下，想說有沒有別的辦法，或是我怎麼想可以舒服一點」(C, P1)

「反正我覺得主要是同事的那個夥伴關係，因為大家是支持你的，即便你有一些情緒不好的地方，會有人陪著你，不會覺得自己很孤單，我想很多社工有時會覺得自己很孤單，但我們這裡的話，大家就一起在往前，所以就還好。」(C, P3)

「我要再講一次工作夥伴真的很重要，好險我們會一起討論說彼此都很煩悶那我們要怎樣一起去調適」(C, P7)

「和一些同行的朋友，可能是大學同學啊，因為大家走類似的領域所以比較有話聊，找一些比較志同道合的朋友聊一聊啊，抒發一下心情。」(C, P11)

「督導真的人太好，就像我前面提到的要找有興趣的工作比遇到好的同事主管簡單，後者比較難」(D, P12)

「上班的時後可以跟同事抱怨啊，下班的時後跟朋友抱怨，FB要發一些文章看大家按讚留一些話，你可以簡短抱怨，像有的人不是有智慧型手機嗎，可以中午

休息的時後打鐵趁熱趕快罵看人家按讚過癮啊，看那些回應就覺得哇大家想的都一樣或有人跟我遇到一樣的事…聊別人的抱怨跟自己的抱怨，就會覺得有點被舒緩到，一種出氣的感覺。」(D, P13)

「同事主管之間的理念相近很重要啊，你會知道同事認同你很重要，你才會覺得要一起為目標努力。」(D, P14)

本章將社工員的情緒勞動歷程由第一步引發負面情緒的原因再到第二步情緒勞動展現以及伴隨社工員情緒勞動的延伸現象前台與後台及私領域的角色區分，之後並整理社工員的可用資源以說明社工員的工作正向經驗及留任因素。我們可以發現社工員的勞動內涵與社工員的「專業」緊緊相扣，專業的被認可與否為社工員十分重視的一件事，不被認可會沮喪、被認可會感到被激勵，專業的態度及技巧除了是為社工的勞動展現，此外也成了社工員情緒勞動策略，社工員專業的形象有時又成了社工員的外在包袱甚至成為社工員情緒勞動的原因，總的來說可說是社工員的專業工作內容及所需工作技巧與社工情緒勞動難分清，社工員又因長久下來的學校教育及實習經驗不斷精進自身的工作態度及技巧導致情緒勞動的加重，陷入兩難局面，從這些面向來看，越稱職的社工員越無法脫離情緒勞動，因此社工員勢必要尋求情緒抒解及情緒管理方式，以避免身心健康的戕害。

## 伍 結論與檢討

### 第一節 研究發現

以三個研究題目來整理研究發現：

#### (一) 社工員的情緒勞動經驗是如何的？

社工員的情緒勞動大都是要隱藏負面情緒，引起社工員負面情緒的原因有案主的態度及言行，不願意配合處遇或是出言挑釁社工員以及對福利產生依賴的案主都是會使社工員產生負面情緒。此外社工員的專業內涵中包括的專業界限劃分不清、制度層面綁手綁腳、職業期待中造成的壓力及專業不被認可時也都會產生負面情緒，在職場中社工員因面對案主抑制情緒而面對同事時抒發情緒的言語舉止反容易使其他的社工員有負面情緒。

與案主互動是社工員工作的核心，互動過程中可看出社工員會有一些預想的行為套在案主或案家的身上，案主福利依賴及濫用服務會使社工員有負面情緒，可知社工員的預想是希望案主不要福利依賴，對人行為的想法成為影響情緒的根本，由此發現社工員的負面情緒產生需要情緒勞動與對人的看法息息相關。

而社工員的情緒勞動展現能分為好種策略：忍受不合理的行為、運用同理心、尊重、區分及轉換為客觀事實、中斷，由運用同理心及尊重這兩個在社工教育中的基本守則成為情緒勞動策略可看出社工行業與情緒勞動的密切性。

#### (二) 社工員是否有前台與後台？是如何展現的？

社工員意識到自己的偽裝因此有時確實會產生出前台與後台的分別，有些社工也能察覺到自己的偽裝也是演給自己的深層角色扮演，社工員會有二重的前台與後台，分別為公領域及私領域。工作中公領域的前台與後台，大多時間中，工作時的前台與後台不會在同一時間呈現，但是使用通訊儀器(如電話)而非當面與案主互動就能在近同一時間產生出前台與後台。而為了避免工作時的情緒及壓力影響生活品質在私領域中運用暫時失憶的策略來區分出社工角色及本人角色的前台與後台之分。

#### (三) 社工員能否有資源來因應這些因工作產生的情緒？

社工員能繼續堅持在社工的工作崗位上是因為有一些資源使他們產生正面的情緒及成就感，案主的鼓勵與回饋以及社工專業被認可時對社工員則是一種肯定，工作環境友善以及社工自身建立出的人際網絡對於社工因應負面情緒都有作用。

本研究以社工員的工作壓力為一出發點，探討社工員在工作時產生的「偽裝」形成情緒勞動的過程及這樣的「偽裝」使社工員產生出前台與後台之分，透過訪談四位在不同領域工作的社工員，以分析社工員產生情緒勞動的原因、生成情緒勞動的過程、社工員前台後台與私領域間的相互影響，除此之外，本研究還發現社工職業勞動的根本。

社工員的情緒勞動因為養成社工員過程中教育的根深蒂固及職業的特質要求，情緒勞動已成為社工員的勞動本質，這與 Arile Russell Hochschild 情緒勞動研究的主要對象空服員並不相同。空服員的情緒勞動與商業行為密切相關，特別在於航空公司之間的競爭以服務的品質來一較高下後，空服員的一言一行及每一個微笑都更為重要，因那代表了能否為公司增加更多收入，同時空服員情緒勞動的負擔也更為加重。由此可見，空服員職業中的情緒勞動是因為商業化的高度競爭後才不斷被航空公司的高層所為注重，就空服員這個職業本身其實並不需要過多的情緒勞動依然能完成服務。但社工員職業的情緒勞動面向並不同於空服員，一個社工員在學校就讀時所學習到的會談技巧及社工員助人的各項特質，釋放出同理心及關懷個案的態度都與情緒勞動息息相關，社工員就學中的實習直到就業都依著這樣的方式工作，這也就是形成社工員職業的情緒勞動，這與空服員的因公司要求、機構競爭等商業因素進行情緒勞動全然不同，單單只是從事社工員職業的內在需求，是為社工員的一種勞動本質。

工作中所產生的這些負面情緒及情緒勞動都會使社工員的情緒耗損，情緒勞動成為社工員工作的必要狀態無法避免，因此只能由外在的協助來減低社工員的情緒傷害，本研究發現社工員職場中的人際關係是否良好、同事之間是否能夠齊心協力以及社工員工作機構的價值觀是否能鼓舞社工員，對於社工員的情緒能有緩

解與激勵的作用。

依據社工員的情緒勞動現象，本研究提出兩點建議以供社工員參考：

1. 學習情緒的區分：認清案主不滿之處何在或是將案主發出的不滿情緒視為一客觀事實以來區分出案主並非針對社工員而來，在前章中可以發現，雖然學習情緒區分及轉換客觀事實是勞動情緒的一種策略，但是社工員本身的工作就已無法避免情緒勞動，學習情緒的區分策略仍是一種能夠降低社工員受到負面情緒傷害的辦法，是為一種好的情緒管理。

2. 建立支持人際網絡或團體：社工在工作上產生的負面情緒必須紓發，同事、朋友、家人之間都是能夠紓解的對象，特別是在從事相同領域的同事或朋友之間，彼此交換工作的心得互相學習及談論工作中產生的不滿情緒對於社工員的工作也能更有助益。而在此方面，社工員工作的機構督導應該要協助建立同事之間的支持網絡，督導也必須在支持網絡中扮演起主動關心了解社工員情緒的角色，如此才能使社工員在工作環境中減少情緒耗損的機會。

以上兩點為針對社工員的個人建議，前文也提及在社工員養成教育面上於形成社工員情緒勞動上息息相關，此為制度層面問題。

## 第二節 社工教育的缺失

社工為一助人行業，一門助人的藝術(林萬億，2006)。在這門職業中，助人必須有一整套完整的方法，從接案、初期評估與社會診斷、訂定改變的目標、選擇服務計劃、建立工作協議、持續社會治療、整體評估以及結案與追蹤(黃維憲，1995)這些步驟中都有理論基礎，且重要的是在助人服務過程中必須在不違反倫理的原則下以案主的利益為優先，社工員必須全心投入了解才能協助案主，正因社工員如此的職業特質而形成在教育上僅只重視社工工作方法及會談技巧、培養助人者特質及相關的社會福利政策等，只注重在案主及社會政策上所強調的助人特質如同理心又與情緒勞動密不可分，且忽略了針對社工員自身內在的情緒教育相關課程，使得社工員從培育的過程中就種下日後從事社工工作的情緒勞動及情緒耗損的因子。



針對此種教育情形，本研究認為社工系所應除了在原先所強調的工作方法、助人技巧、福利政策課程外加開情緒相關課程，使社工員在培育過程中就能對自己的情緒和內在狀態多有了解，能學習認識並區分情緒以達到做為情緒勞動的抗衡方式。

### 第三節 研究限制

本研究探討社工員的情緒勞動及前台/後台現象，經過研究中的結論與發現後可提出一些檢討：

筆者在訪談大綱的擬定上對於前台/後台區分的問題中因訪談技巧不夠，無法將之更適切的以更加白話的方式表現導致受訪者當下無法理解而必需另外舉例，但舉例後反而限制受訪者思考，易使受訪者只順著由舉例內容回答，喪失受訪者原先的回答。另外在受訪者部份僅有一名男性社工員，無法特別比較出性別的差異對於社工員的情緒勞動及前台/後台是否不同。

本研究認為社工員的情緒勞動困境實際上是來自於職業的本質以及外界的職業形象，雖然社工難以脫離情緒勞動的枷鎖但是依然有方法能夠緩解這些負面情緒的傷害，在教育制度中就應做出改變，在以往只依照服務案主為重心所設計出的課程內容多加入社工員對自我情緒認識的認識及控管學習內容，在職場制度上，社福機構也應協助社工員彼此建立人際網絡，期冀本研究對於這些總是關心他人的社工員能對自己的情緒勞動歷程有所認識，體認到自己進行情緒勞動，並能夠運用區分情緒、建立網絡或是其他的方式來排解長期以來因工作產生的負面情緒，關心自己。

## 參考文獻

### 中文參考資料

#### 一、書籍

1. 林萬億 ( 民 95)。 當代社會工作—理論與方法。 台北：五南。
2. 徐瑞珠譯 ( 民 81)。 霍斯奇柴德 (Arlie Russell Hochschild) (1983) 原著。 情緒管理的探索 (The Managed Heart)。 台北：桂冠。
3. 黃惠惠 ( 民 94)。 助人歷程與技巧。( 新增訂版 )。 台北：張老師文化。
4. 潘淑滿 ( 民 93)。 社會個案工作。 台北：心理。

#### 二、期刊文章

5. 江文慈 ( 民 98)。 「和顏悅色」與「忍氣吞聲」的背後：國小教師情緒勞動的心理歷程分析。 教育心理學報，40：4，553-575。
6. 吳宗祐 ( 民 97)。 由不當督導到情緒耗竭：部屬正義知覺與情緒勞動的中介效果。 中華心理學刊，50：2，201-221。
7. 林金定、嚴家楓、陳美花 ( 民 94)。 質性研究方法：訪談模式與實施步驟分析。 身心障礙研究，3：2，122-136。
8. 邱琹雯 ( 民 97)。 觀光業原住民女性的勞動身影：解說員對主客互動的詮釋。 思與言，46：2，87-132。

#### 三、專題研究

9. 汪淑媛 ( 民 97)。 社會工作職業風險因應策略與保護因子研究。 行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告(NSC 98-2410-H-260 -047 -MY2)。
10. 張紉、林萬億、王永慈 ( 民 94)。 世界各國社會工作專業制度之比較及國內社工人力需求、運用、困境因應之調查評估研究。 內政部、台灣社會工作專業人員協會委託。

#### 四、學位論文

11. 林宥芯 ( 民 98)。 專業環境與情緒勞動：以保護型社工員為例。 實踐大學社會工作學所碩士論文。

12. 柳超莊 ( 民 96)。 做人要扮戲：高夫曼論日常生活策略。東吳大學社會學所碩士論文。

13. 許祖維 ( 民 96)。 解構「專業」：社工系大學畢業生離開社會工作的歷程。國立暨南大學社會政策與社會工作學所碩士論文。

14. 蔣佳良 ( 民 94)。 臺北市國民中學行政人員情緒勞務與學校組織文化及工作滿意之相關研究。國立政治大學學校行政碩士在職專班碩士論文。

#### 五、電子媒體

15. 三高壓力大 社工分享甘苦談( 民 101.5.4)。 中時電子報。

16. 廖貽得 ( 民 101)。 《勞動法權益新解》讀後感：社工的勞動與發聲。取自 <http://www.cooloud.org.tw/node/57394> ( 檢索日期：101.03.04)

#### 英文參考資料

17. Erving Goffman (1959). The Presentation of Self in Everyday Life. New York: Doubleday.